

PERCEPÇÕES DA VIGILÂNCIA ELETRÔNICA: ESTUDO NUM ESCRITÓRIO ADMINISTRATIVO

Evelyn Guimarães Silva

Bacharel em Administração. Universidade Federal do Rio
Grande do Norte E-mail: vevegsilva@hotmail.com

Iris Linhares Pimenta

Mestrado em Administração. Professora Assistente-A da Universidade
Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: irislpimenta@gmail.com

Envio em: Outubro de 2015

Aceite em: Dezembro de 2016

Resumo: O controle nas organizações trata-se de um dos fatores determinantes atualmente. O contexto de mudanças e de globalização assim como as tecnologias desenvolvidas ganha um escopo de auxílio ao controle nas organizações através do conceito de Vigilância Eletrônica. O presente trabalho aborda a vigilância eletrônica aplicada a um escritório administrativo, tendo como objetivo a verificação quanto à percepção dos colaboradores da empresa quanto às ferramentas de vigilância eletrônicas adotadas. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa qualitativa com características exploratório-descritivo, na qual foram entrevistados seis sujeitos. No tratamento dos dados foi realizada análise de discurso, possibilitando a classificação dos sentimentos atribuídos as ferramentas nas esferas de aquiescência, resistência e indiferença. O trabalho conclui que embora a vigilância eletrônica possua papel marcante no contexto de controle/monitoramento dos colaboradores, identifica-se a enraizada percepção de que a supervisão de maneira presencial e hierarquizada se compõe ainda como fator de principal impacto na visão dos colaboradores.

Palavras-chaves: Vigilância Eletrônica. Controle. Percepção. Sentimentos. Panoptico.

PERCEPTIONS OF ELECTRONIC SURVEILLANCE STUDY IN ADMINISTRATIVE OFFICE

Abstract: The control in organizations is currently one of the determining factors. The context of change and globalization as well as the technologies developed earns a scope of aid to control in organizations through the concept of Electronic Surveillance. This paper reports electronic surveillance applied to an administrative office, with the aim of verifying how the perception of company employees regarding electronic surveillance tools adopted. Methodologically, this is a qualitative research with exploratory and descriptive characteristics, in which six subjects were interviewed. In the treatment of the data was performed discourse analysis, enabling the classification of feelings attributed the tools in the areas of compliance, resistance and indifference. The paper concludes that although the electronic surveillance has remarkable role in the control / monitoring of employees, it identifies the rooted perception that the supervision of classroom and prioritized manner as if it is the main impact factor in the employees view.

Keywords: Electronic Surveillance. Control. Perception. Feelings. Panopticon.

1. INTRODUÇÃO

Na administração, os primeiros indícios quanto à vigilância e monitoramento de colaboradores datam do século XX, juntamente com os Princípios da Administração Científica de Frederick Taylor. Fayol traz a ideia de que a todo tempo os colaboradores necessitam de ordens para saber o que devem fazer, bem como, as ações dos dirigentes devem se focar na coordenação e controle efetivo dos passos desses colaboradores. É possível identificar que tais conceitos são vigentes nas organizações atuais, de forma que há uma preocupação dos gestores quanto ao acompanhamento e mensuração das atividades desenvolvidas por seus liderados.

No âmbito da TI, Costa (2004) coloca que os aparatos de vigilância e monitoramento foram desenvolvidos visando melhores técnicas de espionagem em guerras. O autor complementa que grande parte do sistema atual de vigilância eletrônica global se baseia na interceptação de mensagens, tática de guerra introduzida pelos Estados Unidos. Entretanto, sabe-se que foi “com o fim da Segunda Guerra Mundial, que as novas tecnologias desenvolvidas para fins bélicos passaram a ser difundidas para fins civis e comerciais” (CARDOSO, 2010).

Atualmente, esses aparatos tecnológicos são componentes relevantes ao contexto organizacional. Tal fato se justifica tanto pelo objetivo de controle das atividades, como também pelo aumento no número de usuários que possuem acesso às informações, recursos e até mesmo ao espaço físico das empresas, estando estas empresas mais vulneráveis ao uso indevido. Conforme afirmação de Beal (2005, apud ZIMMER, 2009, p.13), “as pessoas são, acertadamente, consideradas o ‘elo frágil’ da segurança da informação”.

Diante deste contexto e dada a escassez de estudos no âmbito da vigilância eletrônica no contexto organizacional, o presente trabalho consiste em um estudo do tema no escritório central de uma organização de abrangência nacional, hipoteticamente denominada neste estudo como “Distribuidora Brasil”. A pesquisa tem o objetivo de verificar a percepção dos colaboradores quanto aos aspectos relacionados à vigilância eletrônica em seu ambiente de trabalho.

A escolha do tema se deu em vista de que muitos são os esforços para o desenvolvimento de tecnologias que aperfeiçoem o trabalho cotidiano dos funcionários, entretanto, são escassos os estudos no sentido de entender o que esses profissionais desejam para aumentar a produtividade, bem como o sentimento desses com relação ao monitoramento no ambiente organizacional. Como bem explicita Jermier (2001) e Ramos (2007 apud ZIMMER, 2010, p. 16), existem poucos trabalhos centrados na vigilância eletrônica.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. O PANÓPTICO E O PANOPTISMO

Sabe-se que para o estabelecimento do conceito de sociedade disciplinar promovido por Michel Foucault, o mesmo se baseou em de um projeto de construção arquitetônica desenvolvido no final do século XVIII por Jeremy Bentham e intitulado de Panóptico. (ZIMMER, 2009; FOUCAULT, 2007).

Zimmer (2009) elucida que o panóptico se desenvolve a partir de um princípio de construção em que as pessoas necessitem estarem em constante inspeção, tais como em casas penitenciárias, prisões, casas de trabalho, hospícios, hospitais e escolas.

Em síntese, o chamado Panóptico de Bentham se compõe através de uma construção em forma de anel que possui no centro uma torre vazada de largas janelas que dão visão a face interna do anel, apresentando ainda construções periféricas distribuídas em celas com duas janelas. A primeira janela de cela correspondente às janelas da torre e a segunda encontra-se voltada para o exterior, permitindo a entrada da luz de lado a lado. Logo, o dispositivo panóptico organiza as chamadas unidades espaciais de forma a permitir a visão constante e o reconhecimento imediato, de forma que o louco, doente ou condenado é visto, mas não vê (FOUCAULT, 2007).

É válido ressaltar que dentre as vantagens advindas do modelo panóptico de Bentham estavam que o isolamento dos vigiados em uma cela evitava perigos de complôs, tentativas de evasão coletivas, projeto de novos crimes, violências recíprocas, etc. de forma que a ordem era mais facilmente estabelecida (FOUCAULT, 2007).

Mas segundo Foucault (2007) o efeito mais importante causado por este modelo, consiste na indução de um estado consciente e permanente de visibilidade, o que acaba por firmar o poder automático do vigilante frente ao vigiado. Foucault ainda complementa que o essencial é que ele (o vigiado) se veja como vigiado, embora sem necessariamente sê-lo efetivamente.

Outro aspecto interessante do panoptismo se dá em vista das alterações de comportamento por ele acarretadas. Sobre esta vertente Foucault (2007) frisa que aquele indivíduo que está sujeito a um determinado campo de visibilidade e tem ciência disto, por conta própria o mesmo adequa seu comportamento a um determinado padrão, auferindo a si próprio o condicionamento proposto pelo poder que o controle desempenha. Trata-se de uma “sujeição real que nasce mecanicamente de uma relação fictícia”.

Logo, o conceito proposto pelo panóptico trata de uma ferramenta de controle que “pode ser utilizada como máquina de fazer experiências, modificar o comportamento, treinar e retreinar indivíduos”. Pode-se afirmar ainda que funciona como um “laboratório de poder” que, mediante os mecanismos de vigilância propostos ganha grande potencial para avaliação do comportamento humano (FOUCAULT, 2007, p. 168-9).

2.2. A VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

A inserção da TI no meio organizacional corroborou para que determinados aparatos tecnológicos potencializassem a ação de poder dos vigilantes frente aos vigiados. De acordo com Clarke (1988) trata da investigação ou monitoramento sistemático das ações ou comunicações de uma ou mais pessoas. A vigilância eletrônica possui como principal propósito coletar informações acerca dos indivíduos, de suas atividades e suas associações, bem como, dissuadir a população de uma empresa frente a determinadas atividades não condizentes com o trabalho por eles desempenhado.

Já Zimmer (2009, p. 14) à luz de diversos autores explica que a vigilância eletrônica pode ser definida como “a forma de monitoramento remoto (à distância) de pessoas dentro de um contexto organizacional por meio de dispositivos tecnológicos diversos. Logo, é possível auferir que o conceito de vigilância eletrônica está diretamente relacionado a uma forma de controle exercida através da tecnologia material, não sendo mais tão dependente da presença humana, e, mediante a ideia de examinação ininterrupta, a vigilância acaba por proporcionar aos monitorados a ideia de obediência constante e visível.

Focando-se no âmbito organizacional, têm-se que a vigilância pode ocorrer de diversas formas no ambiente de trabalho, tais como, através da utilização de sistemas audiovisuais (câmeras), rastreamento de sites e e-mails, rastreamento via satélite, escutas telefônicas, ponto digital, identificador biométrico, geo-localizadores, dentre outros (SILVA, 2007).

Quanto ao monitoramento das atividades desenvolvidas utilizando o computador, Rodrigues (2007) elucida que algumas ferramentas de uso particular do trabalhador quando utilizadas no ambiente de trabalho podem ser causadoras de prejuízo para as organizações, tais como e-mail pessoal, Orkut, Youtube, Facebook, Twitter, dentre outras.

2.3. SENTIMENTOS QUANTO À VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

Em primeira instância, os principais esforços quanto à vigilância eletrônica se pautavam na ideia de buscar a maior capacidade possível dos aparatos tecnológicos, visando agregar valor à função administrativa de controle. Hoje, paralelamente a este objetivo primeiro, busca-se também analisar os impactos ocasionados pela adoção de determinada tecnologia no escopo da vigilância, seja na visão do empregado ou na do empregador.

Claburn (2013) a luz do estudo realizado pelo professor Amy Randel (San Diego State University), frisa que quando o empregador opta por divulgar ao empregado que determinadas mensagens serão monitoradas, e demonstram uma razão razoável para o monitoramento, identifica-se uma forte tendência de aceitação por parte dos funcionários. É relevante o destaque de que embora os empregadores necessitem considerar a abrangência da vigilância na organização como um todo, por vezes, é possível se identificar “grupos de privilégios”, de forma que certos níveis de empregados ou certos níveis da gestão podem se encontrar isentos do monitoramento.

De acordo com Santini (2012) dentre as formas de controle do usuário pela empresa, focando-se na forma de monitoramento das atividades desenvolvidas frente ao computador,

é possível identificar três cursos de decisão quando ao acesso de determinados conteúdos, conforme Quadro 1:

Quadro 1 – Cursos de decisão quanto acesso de usuários

	Não bloquear	Bloquear Parcialmente	Bloqueio total
Prós	Colaboradores satisfeitos. Atração da geração “Y” a ingressar na organização. Adequado para empresas que trabalhem mais diretamente com processos de criatividade.	Proporciona liberdade aos colaboradores. Maior controle para a empresa Funcionário se adequará as normas estabelecidas.	Não haverá distração Não há problemas com a segurança das informações
Contras	Perda da mensuração das atividades (tempo de permanência, frequência, etc.). Redução de produtividade Sujeito ao uso desordenado.	Questionamentos por parte dos funcionários pelo que não é permitido.	Imagem de empresa rígida. Funcionários insatisfeitos.

Fonte: Elaboração própria com base em Santini (2012).

Tomando-se por base a vertente que analisa as possíveis visões do empregado no contexto da vigilância eletrônica, Sewell e Wilkinson (*apud* Payne, 2008, p.1) argumentam que a vigilância tende a estabelecer ao funcionário um poder totalitário sobre as ações dos trabalhadores, sendo quase que um perfeito consentimento, visto que, aquele que não foge as regras, não tem o que esconder.

Contudo, pesquisas mais recentes mostram uma mudança neste comportamento de total consentimento, podendo exemplificar através das colocações de Bain e Taylor (2000, *apud* PAYNE, 2008, p.1) baseadas na ideia de que “mesmo em condições de vigilância quase perfeita, os trabalhadores irão encontrar espaços para fugir do olhar da gestão e interferir no processo produtivo”, visto os sentimentos de insatisfação gerados pela vigilância eletrônica.

Logo, são diversos os sentimentos auferidos no funcionário sujeito à vigilância eletrônica, focando-se tanto na concordância dos métodos quanto na total discordância dos mesmos. Nos próximos tópicos serão tratados cada um dos sentimentos mais relevantes nesta relação empregado-vigilância.

2.3.1. Resistência

De acordo com Payne (2008), os estudos com relação à resistência do trabalhador frente à vigilância datam da década de 1980. A maioria dos autores defendem que ao se falar de quaisquer tipos de poder estabelecido em uma relação dominado versus dominador é possível se falar da resistência do primeiro frente ao que será exercido pelo segundo.

Assim, a resistência consiste em uma ação marcante, que gera impactos diretos ao trabalho, visto que por vezes inclui sabotagem do trabalhador ou até mesmo a saída dele (PEYNE, 2008, p.4).

Foucault (2006) defende que não existe a dualidade poder/resistência uma vez que a última não é subproduto ou marca em negativa da primeira, mas sim, se compõe como outro

termo intrínseco as relações de poder. É interessante reafirmar que segundo o autor “onde há poder, há resistência”.

São várias as formas de resistência no local de trabalho, como é colocado pelos autores Prasad e Prasad (2000, apud ZIMMER, 2009, p.49). No ponto de vista desses autores, a resistência pode ocorrer de forma informal ou rotineira, como também podem se estruturar de maneira formal, como as resistências que são organizadas de maneira coletiva. Fato é que em ambas as condições, a questão da resistência não se mostra de clara identificação, visto que, exige do empregador uma observação mais apurada dos trabalhadores para atestar o que de fato está ocorrendo.

Outros pontos que são correlacionados à resistência, diz respeito às variáveis de comportamento apresentadas pelos observados/vigiados tais como humor, ceticismo e cinismo (ZIMMER, 2009).

Sob este aspecto, Cardoso (2010) complementa que muitas podem ser as consequências trazidas pela resistência dos trabalhadores frente à vigilância eletrônica, das quais se pode citar: absenteísmo, “fazer corpo mole”, problemas com motivação, comprometimento, fugas do sistema, sindicalização, subversão às normas, pedidos voluntários de demissão e alta rotatividade.

Desta forma, é possível observar que o sentimento de resistência frente a adoção de métodos de vigilância eletrônica devem constituir uma ação de profunda investigação, uma vez que, trata-se de um sentimento que por vezes se mostra invisível ou de difícil identificação, bem como, quando firmado na opinião desses trabalhadores, pode acarretar mudanças negativas ao trabalho por estes desenvolvido.

2.3.2. Aquiescência

Em contrapartida ao conceito de resistência, pode-se determinar a identificação da aquiescência do trabalhador com as ferramentas de vigilância eletrônica adotadas pelo empregador. Payne (2008) explica que alguns pesquisadores entendem que a aquiescência trata de um sentimento contrário a resistência, visto que, se relaciona ao consentimento, aceitação e contribuição efetiva do trabalhador para com os objetivos organizacionais.

Dentre os fatores motivadores da aquiescência no trabalho, é possível identificar que alguns trabalhadores o fazem por se identificar com as normas estabelecidas na organização, de forma que, não se trata de um esforço a concordância com os métodos adotados pela organização, trata-se de uma forma para atingir os objetivos por ela estabelecidos. Foca-se mais em um espírito de cooperação e disposição em alcançar o sucesso organizacional (PEYNE, 2008, p.7).

De maneira geral, a aquiescência aparentemente corresponde ao sentimento mais benéfico tanto para a organização quanto para os colaboradores, visto que, denota de uma situação de concordância de ambos os lados, o que via de regras gera uma maior produtividade e desenvolvimento da organização. Entretanto é relevante considerar que embora um trabalhador mostre adesão à vigilância eletrônica, tal consentimento pode não abranger todas as ferramentas utilizadas, bem como, ser uma adesão “maquiada”.

2.3.3. Sentimentos em geral

Uma vez destacadas as duas principais vertentes de sentimentos em relação a vigilância eletrônica (resistência e aquiescência), é pertinente ainda a colocação de cinco outros sentimentos que correspondem a classificações não tão usuais como as primeiras elencadas.

A luz dos estudos de Cardoso (2010) em que a pesquisadora realizou um estudo na empresa hipoteticamente denominada “Banco Total”, entrevistando dez indivíduos quanto à percepção da vigilância eletrônica, dos quais pode se auferir ainda os sentimentos de:

- Medo – Caracterizado como tremor ao estado de “ser pego” pelos sistemas ou a vigilância por eles proporcionada, mediante a algum ato (consciente ou não) considerado inadequado.
- Interdição – Resultante de um estado de dependência dos sistemas de informação, de forma que o sistema é quem determina o poder ou não de realizem determinada atividade.
- Tempos e movimentos – Está associado ao sentimento de monitoramento quanto ao tempo estipulado para o desenvolvimento de determinada atividade.

Ainda pode-se falar no sentimento de desprezo em relação aos métodos de vigilância eletrônica, de forma que, para aquele determinado indivíduo, a utilização de certas ferramentas são ignoradas, não fazendo quaisquer diferenças quanto a um possível impacto em seu trabalho.

Logo, é pertinente o pensamento de que cada indivíduo pode possuir uma visão quanto a uma determinada gama de ferramentas tecnológicas voltadas à vigilância, visões essas que tendem a variar com o tempo, bem como, podem ser diferenciados frente a cada ferramenta, por conseguinte gerando um maior ou menor impacto no trabalho dos colaboradores.

3. METODOLOGIA

O presente trabalho estuda a percepção dos colaboradores de um escritório administrativo em Natal/RN, quanto às ferramentas de vigilância eletrônica adotadas pela organização. Trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo. Este estudo ainda pode ser classificado como exploratório-descritivo, uma vez que a pesquisa visa tanto ampliar os conhecimentos sobre a problemática de vigilância eletrônica.

Trata-se de um estudo de caso em uma organização com o nome fictício de “Distribuidora Brasil”. Empresa que apresenta quinze anos de existência, fruto da fusão de uma companhia sulista com uma empresa potiguar. Atualmente possui abrangência de atuação em quase todo o território nacional, possuindo sedes administrativas nas cidades de Natal, Belo Horizonte, São Paulo e Rio de Janeiro. Ficou famosa pelo pioneirismo na distribuição de seus produtos focada em uma atuação interiorana, bem como, por possuir como diferencial a forma de relacionamento junto aos clientes, se tornando atrativa através do pronto atendimento as necessidades destes.

Os sujeitos da pesquisa foram escolhidos baseando em critérios como cargos, tempo de empresa e setor, como pode ser observado pelo quadro-resumo indicando as características dos sujeitos da pesquisa.

Quadro 2 – Sujeitos informantes da pesquisa

	Sexo	Idade	Cargo	Setor	Tempo de organização
Coordenador I	Masculino	32 anos	Coordenador	TI	13 anos
Coordenador I	Masculino	32 anos	Coordenador	Contabilidade	10 anos
Supervisor I	Feminino	34 anos	Supervisor	Contas a Receber	13 anos
Analista I	Masculino	23 anos	Analista	Operações	2 anos
Analista II	Feminino	25 anos	Analista	Call Center	3 anos
Estagiário	Masculino	19 anos	Estagiário	Comercial	11 meses

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

O instrumento de coleta utilizado foi o roteiro de entrevista semi-estruturado. Um roteiro direcionado ao Gestor de TI e o outro voltado aos funcionários. O primeiro roteiro possuía 9 questionamentos e buscou-se identificar quais as ferramentas de monitoramento adotadas pela empresa, o porque dessa adoção, quem são os responsáveis pelo gerenciamento dessas ferramentas e como são estabelecidos os parâmetros de bloqueio/ permissão dos usuários.

O segundo questionário se utilizou de 10 questões focadas na percepção dos usuários tanto em relação à tecnologia da informação adotadas pela empresa quanto a percepção dos mesmos quanto a cada ferramenta de monitoramento existente.

A coleta dos dados primários foi realizada via entrevista semi-estruturada, no período de 03 a 29 de maio de 2014. Realizou-se uma entrevista do tipo aberta com a gravação digital dos dados.

Com relação a técnica de análise de dados optou-se pela análise de discurso que segundo (ROESCH, 2005) a análise de discurso focaliza a linguagem como é usada em textos sociais, escritos ou falados, incluindo matérias provenientes de entrevistas, respostas abertas de questionários.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. PERCEPÇÃO QUANTO AOS CONCEITOS DE CONTROLE E MONITORAMENTO

Sobre as vertentes de controle e monitoramento, este é analisado sob três perspectivas: em relação ao controle realizado pela empresa, em relação ao controle que eles sofrem

de seus respectivos superiores e em relação ao controle que os mesmos exercem sobre seus subordinados.

O coordenador II avalia a questão do controle na empresa como sendo exagerada visto que, alguns processos chegam por vezes a ser desnecessário. O mesmo justifica relatando que acabam trabalhando demais por excesso de controle, principalmente “por alguns controles que existem e não servem de nada”.

Logo, é possível se identificar que a postura do coordenador II vai de encontro com as teorias elucidadas por Chiavenatto (2003) em que o controle tem por objetivo evitar os desvios do planejamento previamente estabelecido, bem como, se relaciona ao conceito de disciplina de Maximiano (2007), que reverencia a disciplina como ao respeito aos acordos estabelecidos junto aos superiores, tais como as agendas e *check-lists* antes citadas.

Já a supervisora I já caracteriza que o controle tanto na esfera setorial como extra setorial ocorre todo por meio de sistema. Sobre essas duas posições discorrem:

Vejo que hoje o controle da empresa é basicamente através do sistema, e, que esse que teria que ser o controle principal, uma vez que, é utilizado por qualquer área que pode estar visualizando/consultando, não necessariamente que essa área seja a executora do procedimento. O ponto principal que eu vejo é que esse controle é todo englobado dentro da empresa. Tanto para a empresa como para aos meus subordinados o princípio de controle é esse: sistema! [Supervisora I].

Essa posição pode ser correlacionada ao controle na teoria burocrática, uma vez que, o sistema citado pela entrevistada formaliza toda e quaisquer operações dos subordinados, bem como se baseia nas normas, regras e procedimentos adotados pela Distribuidora Brasil, conforme o autor Chiavenatto (2005).

Já em relação à identificação dos monitoramentos, apenas o Coordenador II e o Analista I apresentou discurso informando que não se sente monitorado no ambiente corporativo, considerando até que o monitoramento realizado pela organização é bem aberto, somente voltado a segurança da organização, ficando mais a cargo da consciência dos colaboradores. Em contrapartida, os demais entrevistados afirmam que se sentem monitorados até demonstrando irritabilidade em suas colocações:

Eu me percebo muito monitorado. Dentro do setor então, bastante monitorado. Principalmente porque nossa sala é pequena e tudo que eu faço eu tenho essa impressão de que bastante medido. Até os comentários que eu faço no telefone! Essa impressão de que você está sendo vigiado, que você está sendo seguido é muito perceptível. Quando eu me sinto monitorado o sentimento é de constrangimento [Estagiário I].

Antes eu sentava de costas para as minhas chefes. Então monitorada eu era, mas se elas quisessem algo mais aprofundado teria que pedir relatório lá na TI e não via diretamente. E agora com essa mudança do layout da sala, em que todos ficaram de costas para a porta, separados por vidraças, tudo o que eu faço é visto, por duas pessoas: minha gerente e minha supervisora. Nada mais, nada menos! [Analista II].

Eu acho que nós somos monitorados sim, tanto pelos nossos procedimentos no dia a dia quanto o que você faz além do dia a dia. Eu vejo isso tanto da empresa para com a gente, como do supervisor para o subordinado. Isso é fato. Tem que haver!.. [Supervisora I]

Dessa forma é possível verificar as discrepâncias de percepções de cada um dos colaboradores da empresa. Ainda é válido relacionar tais as posições de identificação do monitoramento com o conceito de panoptismo (FOUCAULT, 2007) e uma de suas máximas: o panoptipo acarreta uma indução de um estado consciente e de permanente visibilidade, o que acaba por firmar o poder automático do vigilante frente ao vigiado.

Outro ponto interessante a ser levantado é em relação as ferramentas de trabalho como um sistema operacional que podem ser vistas como um meio de monitoramento, visto a utilização de *logins* para a utilização deste sistema. É válido salientar ainda que em entrevista com a supervisora I a mesma informou que se utiliza de ferramentas que não necessariamente são destinadas a fins de vigilância para realizar esse procedimento:

Eu entendo que no próprio sistema eu consigo identificar picos de excesso de trabalho e alguns procedimentos. Então como é que eu conseguiria fazer isso? A gente tem uma gama de relatórios disponíveis. A carteira de conferencia de comprovantes, por exemplo, ano passado coincidiu dois fatos: o fato de uma nova colaboradora na carteira e o fato do aumento de demanda na ordem de 200 comprovantes. Quando a gente parar para analisar, será que as reclamações existentes estão ocorrendo pelo fato de existir uma pessoa nova ou pelo fato de a demanda realmente aumentou? Então a gente pode retirar um relatório e verificar essa variação. Se eu percebo que o colaborador está muito sobrecarregado, eu destino alguém para ajuda-lo.

Logo, observa-se que o sentimento de ser monitorado é bastante marcante na organização, e, mesmo por aqueles que alegam não possuir problemas com esse monitoramento, o percebem como algo que existe, mas que não os incomoda, o que é bem ilustrado segundo a teoria de Foucault. Bem como é possível identificar que métodos não necessariamente voltados a supervisão, podem se compor como formas de monitorar.

4.2. AS FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E OS SENTIMENTOS

Sabe-se que cada uma das ferramentas de monitoramento adotadas pela empresa pode acarretar diferentes sentimentos em cada um dos colaboradores. Sob essa perspectiva, pode-se classificar esses sentimentos em três grandes grupos baseados na aquiescência, resistência ou indiferença.

Através das entrevistas realizadas foi possível identificar que o sentimento mais pertinente em relação ao controle de entrada e saída existente na Distribuidora Brasil, seria o de indiferença conforme relatos do Coordenador II, Analista II e Supervisor I. Sobre essa ferramenta, a Supervisora I comenta:

Eu acho que deveria existir, mas pra mim também se não existisse... Talvez a minha indiferença seja pelo fato de que em 13 anos de empresa que eu trabalho na empresa, e que não existia esse controle, não ter acontecido nada [...].

É pertinente a percepção dessa ferramenta voltada apenas para a segurança patrimonial da empresa, não como sendo uma forma de monitoramento dos colaboradores.

Ainda é válido frisar que tal ferramenta ainda despertou o sentimento de resistência por outro motivo, conforme identificado na fala do Estagiário I:

Meu sentimento é de às vezes raiva por ter que enfrentar uma fila imensa para poder entrar e sair, principalmente nos horários de maior movimento. Talvez se fossem duas catracas com mão e contramão, seria melhor e agilizaria o processo.

Quando questionados com relação ao sentimento atribuído ao ponto eletrônico, foi possível identificar que os cargos do Coordenador II, Supervisora I e do Estagiário I estão isentos da utilização dessa ferramenta. O ponto eletrônico na empresa Distribuidora Brasil não é registrado nos cargos de maior escalão (diretores, gerentes, coordenadores e supervisores), como também, o registro de horários dos estagiários ocorre de maneira informal dentro dos setores.

Dessa forma, o sentimento em relação à ferramenta pelos entrevistados Analista I e Analista II foi de total aquiescência, visto que, os mesmos alegaram que trata-se de um monitoramento válido para avaliação de banco de horas de maneira justa e verificável.

Sobre este aspecto pode-se identificar o conceito de superpanóptico trazido por Zimmer (2009) em que é identificada uma ideia de que os indivíduos se sentem satisfeitos em fazerem parte de uma coletividade que é controlada, buscando inclusive compor o banco de dados existente.

Com relação ao sistema de captação de vídeo é possível identificar que a predominância dos sentimentos estão na esfera de indiferença, sendo esta justificada principalmente pela percepção de que tais ferramentas são voltadas apenas para a segurança patrimonial da empresa. Dessa forma, é interessante verificar o posicionamento emitido pela Supervisora I sobre câmeras:

Por não me incomodar, eu nem percebo as câmeras... Talvez se eu estiver fazendo algo que de repente não é pra ser feito, eu não percebo. Eu acredito que o foco hoje das câmeras é de segurança. Acho que o objetivo não é monitorar o que as pessoas estão fazendo. Por ver o lado da questão de segurança eu não vejo a necessidade de adotar as câmeras dentro dos setores. Eu acho que não há necessidade de monitorar o que a outra pessoa está fazendo porque a gente já monitora sem precisar dessas câmeras.

Já o Analista I que possui câmeras especificamente na sala em que trabalha, visto que, o mesmo trabalha com um dos negócios da organização de monitoramento de frota permanente (24horas) e, na sala em que o mesmo se encontra há aparatos tecnológicos de valor expressivo. O mesmo se posiciona aquiescente com relação às câmeras e justifica que:

A minha postura aqui dentro ela corresponde com os valores éticos e morais pregados pela empresa e é igualitário em qualquer local da empresa. Inclusive há câmeras na sala em que eu trabalho e para mim não afeta em nada.

Porém é válido salientar uma posição de extrema resistência em relação às câmeras, evidenciada no discurso da Analista II que considera que pelo tamanho da empresa as câmeras são necessárias, porém, se sente um pouco incomodada com a presença das mesmas. Se houvesse câmeras dentro do setor a mesma acredita que ia ser bastante estranho, e com certeza evitaria alguns comportamentos. A mesma ainda complementa:

Antigamente tinha uma câmera no Call Center, mas a gente não sabia se funcionava. Logo quando eu entrei no setor, ela ficava bem no canto e pegava toda a sala. Rolava uma história de que uma vez uma pessoa caiu lá no chão, e o chefe que ficava olhando, ligou para o setor no mesmo momento e disse: 'e aí, está tudo bem? A pessoa se machucou?' Só que ninguém sabe se isso é verdade ou não, ou se fizeram só pra acuar e dar a ideia de que 'olha, eu tô olhando, tá?'.

Dessa maneira, é possível remeter o discurso à uma das vertentes do panoptico de Bentham (apud FOUCAULT, 2007, 167) que afirma que o princípio do poder deve ser visível e inverificável. Visível porque o modelo propõe que o vigiado pode ver a torre central de onde o mesmo é espionado (no caso da empresa o vigiado pode ver as câmeras instaladas) e inverificável porque o modelo propõe que o vigiado nunca deve saber se de fato está sendo monitorado (no caso da empresa evidenciada pela dúvida de se as câmeras estão funcionando).

Quanto ao sistema de *Firewall* adotado pela empresa para monitoramento do computador dos usuários na amostra estudada, observou-se sentimentos voltados à aquiescência e a resistência a essa adoção.

É válido ressaltar a percepção de que os cargos que exercem alguma forma de gestão consideraram a ferramenta extremamente válida para o contexto organizacional da Distribuidora Brasil. Abaixo é possível localizar os trechos de maior concordância com o método:

Estamos utilizando um artigo da empresa, no computador da empresa, na estrutura da empresa, então nada mais justo do que ela saber o que nós estamos fazendo [Analista I]

Eu acho que em todo ambiente corporativo tem que haver esse monitoramento e acompanhamento, até porque a gente tem disponível várias ferramentas que implicam não somente em relação ao trabalho, como internet, ou até mesmo uma conversa instantânea. [...]. Isso me incomodaria talvez se em algum momento eu estivesse fazendo algo ilícito, mas como eu não estou...Então, o fato de estar sendo monitorada eu acho até bom, pelo fato de que se no futuro a gente precisar confrontar, esse confronto exista e saibamos o que de fato é a realidade [Supervisora I]

Já os entrevistados Estagiário I e Analista II frisam que se sentem incomodados com a situação de saber que algum programa ou pessoa possa estar monitorando tudo o que é feito no computador.

O ponto que gera maiores considerações em relação ao monitoramento do computador diz respeito ao uso da *internet* em que os discursos foram quase unânimes na identificação da aquiescência em relação à ferramenta que modera os acessos a sites que não condizem com cada uma das funções desempenhadas. O Coordenador II em sua entrevista coloca

que a empresa poderia adotar um regime inclusive mais fechado, visto que, mesmo com o uso ponderado ainda é possível identificar colaboradores que fazem uso abusivo da ferramenta.

O entrevistado ainda coloca um sentimento de indisposição junto aos colaboradores, visto que se por uma parte a empresa tem a política de liberação parcial dos acessos, se o gestor tenta cortar mais (visto o impacto nas atividades), o mesmo se “queima” junto aos seus liderados. O gestor coloca que por várias vezes consultou o histórico de acesso à *internet* dos colaboradores, e, por fim decidiu que em sua área a disponibilização de sites diversos fosse vigente somente nos horários de 11:30 a 14:00 (horário de almoço). O mesmo complementa que:

Eu pegava colaborador navegando na internet após as 18 hrs. Pra mim, isso é inadmissível! Pois após as 18 hrs já é hora extra! E as vezes esse mesmo colaborador ainda reclamava que estava saindo mais tarde e quando íamos verificar, dessas duas horas que o colaborador ficou até mais tarde, existia 40 minutos de acesso a internet. Para a empresa e dentro da empresa, esse negócio de rede social foi um terror. [...] Dificilmente você vai entrar e uma sala para não ver uma pessoa acessando o Facebook.

O coordenador ainda lembrou um caso pitoresco:

Ele (o colaborador) chegava no horário de almoço (período em que a cota é disponibilizada) e pegava e começava a carregar vários vídeos e deixava carregando em média uns 30 vídeos. E quando você faz isso, o vídeo já carregou. E desse tempo em diante você não está mais usando a internet, o vídeo fica gravado na memória cash. Depois, durante o expediente ele ficava assistindo os vídeos.

Já a Supervisora I afirma sua aquiescência em relação ao sistema adotado, bem como ressalta que não se utiliza desse benefício disponibilizado pela empresa, conforme discurso abaixo:

Eu acho que alguns tem a consciência e outros não tem, então aqueles que tem a consciência acaba sendo prejudicado pelo os que não a tem. Como o meu dia-a-dia é tão corrido então eu não tenho o costume de ficar acessando coisas que não seja permitido o acesso, e então não é perceptível certa irritabilidade porque realmente eu não tenho tempo para esses acessos!.

É válido observar que embora os entrevistados denotem concordância em relação ao método adotado pela Distribuidora Brasil, os mesmos informam que dentre os colegas esse é o assunto que gera mais incômodo. Tal fato se justifica, segundo os entrevistados, de que os demais colaboradores consideram a cota fracionada em 5 minutos acarreta irritação e questionamentos do tipo: “Porque não deixar o acesso limitado à 1 hora, mas que essa não precise ser fracionada?”.

Além disso, embora haja a política da empresa em disponibilizar tal benefício, é possível identificar que mesmo assim permanece a percepção dos colaboradores de estar fazendo algo “proibido” quando próximo a um gestor, por exemplo.

Dessa forma, é possível correlacionar a decisão da Distribuidora Brasil com o curso de decisão definido por Santini (2012) como “bloqueio parcial”. Traz como benefícios a liber-

dade condicionada aos colaboradores, maior controle da empresa quanto aos acessos e a adequação dos funcionários às normas estabelecidas.

Dentre os entrevistados apenas a Supervisora I e a Analista II se utilizam do sistema *voipe*. O Analista II identifica o sentimento de grande incomodo em relação ao sistema *voipe*, chegando a mesma a citar que tal sistema é motivo de stress, desespero e pressão em seu trabalho. Isso se deve ao fato de que as ligações telefônicas com os clientes são monitoradas através de uma tela de controle.

Para a Supervisora I o método do *voipe* não há a tela de monitoramento. Sobre essa ferramenta a gestora do setor se coloca com total aquiescência revelando em seu discurso os principais benefícios por ela acarretado:

O voipe ele é aplicado em carteiras e setores que a gente precisa ter esse monitoramento de ligações, porque a gente trabalha com clientes e com eles qualquer coisa é como se a gente estivesse tentando prejudica-lo. O bom do sistema voipe é o fato de eu poder mostrar, informar que a pessoa que está do outro lado está falando a verdade.

Quanto a minha consulta ela é mais para ver quanto tempo as pessoas estão passando na fila para ser atendidas, não é para controlar a quantidade de ligações, não é para controlar a quantidade de tempo no atendimento. Porque o setor de crédito aqui é um setor atípico, visto que trabalha diretamente com a liberação dos pedidos. Eu posso em apenas uma ligação passar 1 hora, liberando vários pedidos de apenas um consultor comercial. Então pra mim eu não vou contar a agilidade da ligação, eu vou contar o quanto tempo eu passei sem atender quem está na fila de espera. Porque que eu passei tanto tempo na fila de espera? Quais são meus horários de pico? É nesses horários que eu vou aumentar o número de colaboradores?.

Respeitando os diferentes objetivos dos setores frente a uma tecnologia comum, é possível se atestar que a divergência de opiniões acerca da ferramenta pode se correlacionar as diferentes posições. Enquanto que para a Supervisora I o sentimento de aquiescência é predominante pela mesma julgar uma ferramenta que a auxilia em seu trabalho de monitoramento, essa mesma ferramenta é motivo de resistência por parte da Analista II que é sujeita a esse monitoramento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possuiu como questão mobilizadora a compreensão acerca da vigilância eletrônica no contexto organizacional da Distribuidora Brasil, focando-se na percepção dos colaboradores da empresa frente a cada ferramenta de vigilância identificada.

Tomando-se por base os discursos coletados via entrevistas, é possível identificar que os sentimentos emergentes com relação às ferramentas de vigilância eletrônica se mesclam com os quesitos de controle e clima organizacional, levando em consideração tanto os fatores físicos como de gestão.

É pertinente o pensamento de que a vigilância eletrônica pode descentralizar o poder existente visto seu caráter impessoal, de não mais necessitar uma clara existência física ao lado do vigiados. Porém, dentre os colaboradores da empresa estudada é clara a identificação de que a maior preocupação dos mesmos se dá em vista de serem interceptados/advertidos por seus superiores quando de posse de dados gerados pela tecnologia existente.

Logo, há vigilância eletrônica, mas o monitoramento pessoal ainda é mais enraizado na visão dos usuários. Com isso, identificou-se que a pertinência do conceito de sociedade disciplinar é mais forte na organização do que o de sociedade de controle, pois, embora as ferramentas de vigilância tragam possibilidades de tornar o poder menos localizável, a cultura existente é de uma organização fortemente hierarquizada e com estrutura vertical no repasse de informações.

Outro ponto recorrente na pesquisa realizada é de que embora o colaborador esteja em contato diariamente com determinada ferramenta de vigilância, o mesmo por vezes não a percebe ou a ignora para com essa finalidade, bem como, por vezes desconhece alguma ferramenta visto a inexistência de diálogo da empresa para com este colaborador sobre este aspecto. Tal fato se adequa diretamente ao estudo de Foucault no ponto que prega uma de suas máximas: o essencial é que ele (o vigiado) se veja como vigiando, embora sem necessariamente sê-lo efetivamente.

Com relação aos sentimentos associados à vigilância eletrônica observou-se na pesquisa os sentimentos de: aquiescência, resistência e indiferença. É válido citar, contudo, que, englobados nessas três esferas vários sentimentos emergem de forma expressiva nas narrativas, tais como entendimento de necessidade, concordância com o método, raiva, stress, incomodo, discordância com o método, pressão, desconhecimento, entendimento de não necessidade, dentre outros.

Fato é que os discursos por vezes são controversos com relação ao quesito de autovigilância por parte dos sujeitos. Embora afirmem que não altera o comportamento em quaisquer locais da empresa, é notório que mediante o confronto do discurso com os demais é identificável a preocupação com as informações que são colhidas do mesmo enquanto parte de um sistema monitorado.

Ainda é plausível de conclusão que o discurso dos gestores entrevistados estão de encontro com as justificativas de adoção da empresa para aquela determinada ferramenta de monitoramento. Já os entrevistados que não possuem cargo de gestão focando-se nas narrativas apenas na carga emocional acarretada por essa ou aquela ferramenta. Pode-se auferir dessa percepção que aqueles que não possuem poder para alteração de regras tendem a concordar com o que a empresa prega, de forma a ser “obediente” à hierarquia a qual está sujeito.

Por fim, é possível se concluir que embora o contexto de globalização e dinamismo existente pregue a premissa de que as máquinas podem atuar em substituição ao homem, é verificável que segundo a percepção dos próprios sujeitos “homens”, a máquina serve como uma mera geradora de informação, e, o impacto maior acarretado em termos de monitoramento e vigilância ocorre quanto os dados coletados por determinada ferramenta tecnológica, ganham interpretação.

6. REFERÊNCIAS

- CARDOSO, Monique Fonseca. **Vigilância eletrônica no trabalho bancário: do controle consentido ao totalitarismo corporativo**. 2010. 139f. Dissertação (Mestrado em Administração), UFRN, Rio Grande do Norte, 2010.
- CLARKE, Roger A. **Information Technology and Dataveillance**. Communications of the ACM. 1988.
- COSTA, Rogerio. **Sociedade De Controle**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, 2004.
- FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. 262 p, 24 p de estampas.
- PAYNE, J. C. **'Put your hands where my eyes can see': an analysis of workplace surveillance, resistance and consent**. (mestrado). North Carolina State University, 2008.
- RODRIGUES, Camila: **Empresas podem monitorar o que os funcionários fazem na web**. Disponível em: < <http://pcworld.uol.com.br/reportagens/2007/10/17/idgnoticia.2007-10-17.6745189708/>>. Acesso em: 22 maio, 2014.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; BECKER, Gracie Vieira; MELLO, Maria Ivone. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos e conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 308 p.
- SANTINI, Fabio. **Monitoramento de computadores nos escritórios de advocacia**. Disponível em: <www.contextojuridico.com.br/monitore-tudo-o-que-esta-sendo-feito-nas-maquinas-do-escritorio-de-advocacia/>. Acesso em: 07 abr. 2013.
- SILVA, Carlos Junior. Do monitoramento no ambiente de trabalho com a instalação de câmeras. **Revista do Direito Público**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 91-114, 2007.
- ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC: CAPES :UAB, Brasília, 2009.
- ZIMMER, Marco Vinício. **O panoptico está superado?** estudo etnográfico sobre vigilância eletrônica. 2009. 138f. Tese (Doutorado em Administração), UFRS, Rio Grande do Sul, Porto Alegre: 2009.